

Kryteria jakości Trusted Shops

Sklep internetowy zobowiązany jest do przestrzegania regulacji prawnych w zakresie sprzedaży na odległość, handlu elektronicznego i ochrony danych osobowych w elektronicznym obrocie handlowym.

1. Identyfikacja i kontakt ze sprzedawcą

Dane identyfikacyjne, czyli nazwa firmy i adres jej siedziby są podane w sposób jasny i zrozumiały oraz łatwe do odnalezienia na stronie sklepu internetowego. Sklep internetowy oferuje szybki i łatwy sposób kontaktu, wraz z numerem telefonu.

2. Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych

Sklep internetowy gromadzi, przetwarza, wykorzystuje oraz udostępnia osobom trzecim dane osobowe tylko w sytuacji, gdy jest to dozwolone przez prawo lub gdy klient udzielił na to swojej wyraźnej zgody.

Sklep internetowy informuje w sposób zrozumiały o fakcie wykorzystania danych osobowych.

Jeśli sklep internetowy rozsyła reklamę drogą mailową, musi dać odbiorcy takich wiadomości możliwość rezygnacji z otrzymywania kolejnych reklam pocztą elektroniczną.

Sklep internetowy w odpowiedni sposób chroni dane osobowe swoich klientów przed nadużyciami. W szczególności chroni i przekazuje wrażliwe informacje dotyczące płatności (dane rachunków bankowych, dane kart kredytowych) wyłącznie w postaci zaszyfrowanej.

3. Produkty i koszty

Wszystkie oferowane produkty są opisane jasno i zrozumiale.

W sklepie oferowane są tylko takie produkty, których sprzedaż nie jest zakazana przez prawo i które nie są wymienione w katalogu wyłączeń Trusted Shops. O ile jest to konieczne, stosowane są odpowiednie metody kontroli wieku.

Wszystkie ceny produktów, koszty wysyłki oraz pozostałe koszty dodatkowe podawane są w sposób jednoznaczny i przejrzysty.

4. Dostawa i płatność

Sklep internetowy informuje klienta o przewidywanym terminie dostawy lub konkretnej dacie dostawy. Jeśli – w wyjątkowym przypadku – niemożliwe jest dotrzymanie terminu lub daty dostawy, sprzedawca niezwłocznie informuje klienta o tym fakcie.

Sklep internetowy podaje informacje o oferowanych w sklepie sposobach płatności oraz ich ewentualnych kosztach, o obszarze dostawy najpóźniej z chwilą rozpoczęcia przez klienta składania zamówienia. Sklep ponosi ryzyko transportu towaru do konsumenta.

5. Proces składania zamówienia

Proces składania zamówienia jest jasny, zrozumiały i skonstruowany w taki sposób, aby konsument mógł łatwo rozpoznać, w którym momencie składa wiążące zamówienie

objęte obowiązkiem zapłaty. Zamawiający otrzymuje informacje o produktach, cenach produktów, kosztach wysyłki oraz pozostałych kosztach dodatkowych, zanim zamówienie zostanie wysłane. Wpłynięcie zamówienia musi zostać potwierdzone niezwłocznie pocztą elektroniczną.

6. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Sprzedawca internetowy informuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy i o ewentualnych wyjątkach od tego prawa. Sklep internetowy nie ogranicza prawa do odstąpienia od umowy w sposób niedopuszczalny przez prawo.

7. Gwarancja Trusted Shops

Sklep internetowy oferuje gwarancję Trusted Shops. Po nabyciu gwarancji klient jest zabezpieczony przed utratą pieniędzy w przypadku braku dostawy lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy, i to niezależnie od metody płatności.

8. Wskaźniki jakości

Trusted Shops na bieżąco mierzy poniższe wskaźniki jakości. Sklep jest zobowiązany do ich przestrzegania.

8.1. Opinie klientów

Łączna ocena sklepu w systemie opinii Trusted Shops musi wynosić co najmniej 3,0 gwiazdek.

8.2 Zwroty

Co najmniej 95% zamówień objętych gwarancją Trusted Shops musi zostać zrealizowane bez konieczności wnioskowania o zwrot pieniędzy z wykorzystaniem gwarancji Trusted Shops.

8.3. Reakcji

Na co najmniej 95% zapytań Trusted Shops dotyczących przypadków gwarancyjnych sklep internetowy musi odpowiedzieć w ciągu 5 dni roboczych.